



Note de synthèse

Déclinaison de la Politique Sucreries et du Schéma Directeur en Politique Qualité et Plan d'actions CST

Farcha / Banda – Tchad : 12 au 17 mars 2004

Mission réalisée par : M. Daniel Mignot et M. Mathieu Weil
Lieu de la mission : CST - Tchad - sites de Banda et de Farcha
Dates : du 12 au 17 mars 2004

1. Objectifs de la mission :

- Décliner la Politique Qualité Sucreries en Politique Qualité CST
- Décliner le Schéma Directeur Sucreries en Plan d'Actions CST
- Valider différents travaux réalisés par la Responsable Qualité et la conseiller pour la poursuite de sa démarche
- Sensibiliser l'ensemble du personnel au cours de différentes réunions de travail

2. Programme :

Du 12 au 17 mars 2004 :

- 12 mars : Présentation de la démarche à M. Ismael, M. Alamine et Melle Seck par MM. Mignot et Weil à Farcha puis à Banda.
: Elaboration de la Politique Qualité par M. Ismael, M. Alamine, Melle Seck et MM. Mignot et Weil à Farcha et à Banda.
: Conseil à Melle Seck
: Construction des fiches actions constituant le Plan d'actions CST avec Melle Seck
- 13 mars : Présentation de la démarche par MM. Mignot et Weil et débat avec l'encadrement de Banda (M. Alamine, Melle Seck, M. Doungous, M. Alingue, M. Aboubakar, M. Darwal, M. Cosbeye, M. Mahamat, M. Alifa, M. Dapsia, M. Kabore, M. Sow, M. Bekishiel)
: Conseil à Melle Seck
: Présentation de la démarche par MM. Mignot et Weil et débat avec l'encadrement du service entretien – régulation de Banda.
: Construction des fiches actions constituant le Plan d'actions CST avec les différents responsables (M. Bekishiel, M. Cosbeye, M. Allaissem)
- 14 mars : Présentation de la démarche par MM. Mignot et Weil et débat avec l'encadrement du Département Technique (usine, labo) de Banda.
: Construction des fiches actions constituant le Plan d'actions CST avec les différents responsables (M. Sow, M. Dapsia, M. Kabore, M. Mahamat, M. Alamine)

- 15 mars : Présentation de la démarche par MM. Mignot et Weil et débat avec l'encadrement des Services Commerciaux (M. Darwal, M. M. Dimgambeye, M. Ronelngar, M. Kaï Kaï), Ressources humaines (M. Doungous, M. Aladoumbaye, M. Aboubakar) et Approvisionnement (M. Djibrine, M. Oumarou) de Banda.
: Construction des fiches actions constituant le Plan d'actions CST avec les différents responsables.
: Restitution des journées de travail sur Banda à M. Alamine.
- 16 mars : Présentation de la démarche par MM. Mignot et Weil et débat avec l'encadrement des différents services (M. Tidjani, M. Tadjedine, M. Ngolo, M. Touka, M. Baga, M. Ali-Keke, M. Djerakoula, M. Youssouf, M. Daïssala, M. Onetangarti) de Farcha.
: Construction des fiches actions constituant le Plan d'actions CST avec les différents responsables de la Production (fabrication, labo, entretien, confiserie)
- 17 mars : Construction des fiches actions constituant le Plan d'actions CST avec les différents responsables des services commercial (M. Tidjani, M. Touka, M. Daïssala, M. Ali-Keke, M. Miandje), Ressources Humaines (M. Baga) et approvisionnements (M. Ngolo, M. Habigne, Mme Nandoumabé, Mme Baldal, M. Man Sana).
: Restitution et remise du rapport à M. Ismael

Melle Fatou Seck (Responsable Qualité CST) a participé, en tant qu'animatrice et en appui des consultants, à l'ensemble des réunions de travail à partir de l'après midi du 12 mars 2004.

M. Léopold N'Di Mbarga (Responsable Qualité Saris) n'a pas – contrairement à ce qui avait été prévu fin février – participé à ces réunions de travail.

3. Résultats :

3.1. Elaboration de la Politique Qualité CST

La politique Qualité CST jointe au présent rapport sera (modifiée le cas échéant,) validée puis signée par M. Mahamat Ismael. Après quoi elle pourra être diffusée au personnel de la CST selon la fiche action CST-DIR-12.

Les grandes lignes de cette politique et ses objectifs ont été présentés aux personnes rencontrées et discutées avec elles.

3.2. Elaboration de fiches actions constituant le plan d'actions CST

Les fiches actions ont été construites afin de répondre aux objectifs fixés dans le politique CST. Toutes ces fiches actions ont été élaborées avec les responsables concernés. Les acteurs envisagés pour ces mêmes actions ont, pour la grande majorité, également été informés.

Le réalisation de ces actions (mise en œuvre, vérification de la mise en œuvre et vérification de l'efficacité) qui s'étale de mars 2004 à décembre 2005 concerne la CST, la SOMDIAA, et l'ENSIA-SIARC.

Le modèle de fiches actions constituant le plan d'actions pourra servir de document de base dans la mise en œuvre au quotidien du Système de Management de la Qualité, formalisant ainsi les dispositions prises pour l'amélioration continue.

L'élaboration conjointe de ces fiches actions a été l'occasion de traduire de façon concrète le travail engagé depuis un an.

Les responsables ont pris conscience de l'intérêt d'une telle démarche dans leurs activités au quotidien et peuvent maintenant établir un lien clair entre celles-ci et les objectifs de l'entreprise.

Les responsables CST rencontrés font souvent remarquer que la mise en œuvre du plan d'actions élaboré lors de cette mission nécessite la mise à disposition de moyens et ressources spécifiques supplémentaires.

Il est suggéré que les responsables des actions proposées chiffrant objectivement les besoins propres à chaque action et les mettent en regard des résultats attendus.

Les fiches actions ainsi « chiffrées » pourraient alors être prises en compte lors de l'élaboration du budget des différents départements et services de la CST.

D'autre part, il semble essentiel que les investissements réalisés qui concernent et/ou favorisent la mise en œuvre de la démarche Qualité (et donc d'une quelconque action) soient clairement signifiés aux acteurs pour que ceux-ci se rendent compte que l'engagement de la Direction s'accompagne de la mise à disposition de ressources.

3.3. Validation de quelques travaux réalisés par la Responsable Qualité et conseils pour la suite de la démarche

Les travaux réalisés jusqu'à cette date par la Responsable Qualité correspondent aux attentes.

Son implication est importante et la « logique qualité » est acquise.

Ses relations avec le personnel sont bonnes.

Notons que son investissement simultané sur les deux sites, et cela étant donné leur éloignement géographique et la quantité de travail que représentent les démarches engagées, ne sera pas, dans le futur, facile à gérer.

4. Commentaires :

La présente note de synthèse, le projet de Politique Qualité, le Plan d'Actions ainsi que l'ensemble des fiches actions le constituant ont été remis le mercredi 17 mars 2004 sous formats papier et /ou informatique au PDG M. Mahamat Ismael ainsi qu'à la Responsable Qualité Melle Fatou Seck qui se chargera de diffuser ces documents au DPCS M. Alamine.

La Responsable Qualité CST est chargée de la diffusion des fiches actions aux personnes concernées sur leurs sites.

Début semaine 13, ces mêmes documents seront transmis (sous formats papier et numérique) par l'ENSIA SIARC à MM. Liscio et Antier.